

Пономарева Светлана Васильевна, к.э.н., доцент кафедры «Экономика и финансы»
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
профессионального образования
«Пермский национальный исследовательский политехнический университет»
e-mail: psvpon@mail.ru

Треногина Мария Владимировна, магистрант кафедры «Экономика и финансы»
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
профессионального образования
«Пермский национальный исследовательский политехнический университет»
e-mail: 59.mt@mail.ru

РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ ДЛЯ ЭФФЕКТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЦЕЙ, ПОВЫШЕНИЯ ЗАИНТЕРЕСОВАННОСТИ КЛИЕНТОВ С ПОМОЩЬЮ ПОСТРОЕННОЙ СХЕМЫ ИНФОРМАЦИОННЫХ ПОТОКОВ

Аннотация: в научной статье построена схема движения информационных потоков в управлении гостиницей, благодаря которой были обозначены проблемы с клиентами и персоналом. Так же эти проблемы были раскрыты, предложены пути их решения и к каким последствиям может привести, если проблемы не будут решаться.

Ключевые слова: схема информационных потоков, проблемы, гостиница, клиентоориентированность, персонал, клиент, гостиничный бизнес.

Abstract: in a scientific article is based scheme of movement of information flows in the management of the hotel, due to which problems were identified with clients and staff. As these problems were discovered, ways to solve them and what the consequences might result if problems are not solved.

Keywords: scheme of information flows, the problem of hotel, customer, employee, client hospitality.

Основная часть

В настоящее время туризм имеет активное развитие наряду с ведущими отраслями экономики, что говорит о его доступности различным слоям населения. Тем самым возрастает роль гостиничных услуг, которые являются частью туристических услуг.

Гостиничный бизнес играет существенную роль в современном обществе. Данный вид бизнеса, помимо того, что способствует укреплению экономики за счет

производства и предоставления целого ряда коммерческих услуг, имеет большое социальное значение: удовлетворение широчайшего спектра потребностей, путешествующих и увеличение числа рабочих мест. Данная индустрия оказывает прямое воздействие на социальную, образовательную, культурную и экономическую сферы деятельности государства, а также на межгосударственные экономические отношения.

Актуальность темы исследования связана с необходимостью освоения процессов взаимодействия с обеих сторон, как контрагентов, так и предприятия.

Цель исследования: выявить недостатки системы управления гостиницей, решить проблемы для эффективного управления гостиницей, повысить заинтересованность гостиницы, улучшить клиентоориентированность гостиницы.

Научная полемика в области исследования: проблемами управлением гостиничным бизнесом занимались такие авторы как: Е.В. Агамирова, Е.Н. Артемова, Е.А. Балашова, В.А. Козлова, Г.А. Папирян, Х.Й. Роглевой, Б. Рыжковский, Е.П. Савушкина, Е.Е. Филипповский, Л.В. Шмарова, К. Кукрина [1, С. 2-6] и прочие.

В области изучения схем информационных потоков были проработаны труды таких авторов как: М.А. Каменских [2, С.315-320], А.С. Мельниковой [3], В.П. Постникова [4, С.326-333] и др.

Гостиничный бизнес несет в себе значимый потенциал для непромышленного сектора российского рынка, пополнения консолидированного и региональных бюджетов; в то же время является системообразующей отраслью, создающей сложный комплекс отношений финансово-коммерческого спектра между хозяйствующими субъектами различного уровня и направления.

Эффективность управления в гостиничном бизнесе можно рассмотреть с двух сторон: экономической и социальной.

Савчишкина Е.П. говорит, что экономический эффект заключается в минимизации расходов отрасли. Необходимо отметить, что данный эффект для каждой организации гостиничного типа может значительно различаться (в зависимости от целей собственников, сезонности услуг, от рыночной ситуации и др.) [8, С.321-332].

Социальная эффективность управления организации гостиничного бизнеса – это уровень достижения конечной цели гостиничной организации, который измеряется степенью удовлетворенности клиентов качеством предоставляемых услуг и степенью удовлетворенности и преданности сотрудников предприятия. Цель гостиничного предприятия заключается в получении прибыли посредством удовлетворения потребностей путешественников. Что касается социальной составляющей в индустрии гостеприимства, то необходимо отметить, что фирма достигает поставленных целей путем воздействия на трудовой потенциал своих работников, повышения продуктивности работы каждого работника, сплоченности коллектива и командной работы, а также поддержания благоприятного социально-психологического климата в организации.

Эффективный способ для выяснения взаимосвязи контрагента и предприятия – это построение схемы информационных потоков, которая изображена на рисунке 1. На рисунке отображено взаимодействие гостиницы и контрагентов, интересующихся гостиничным бизнесом.

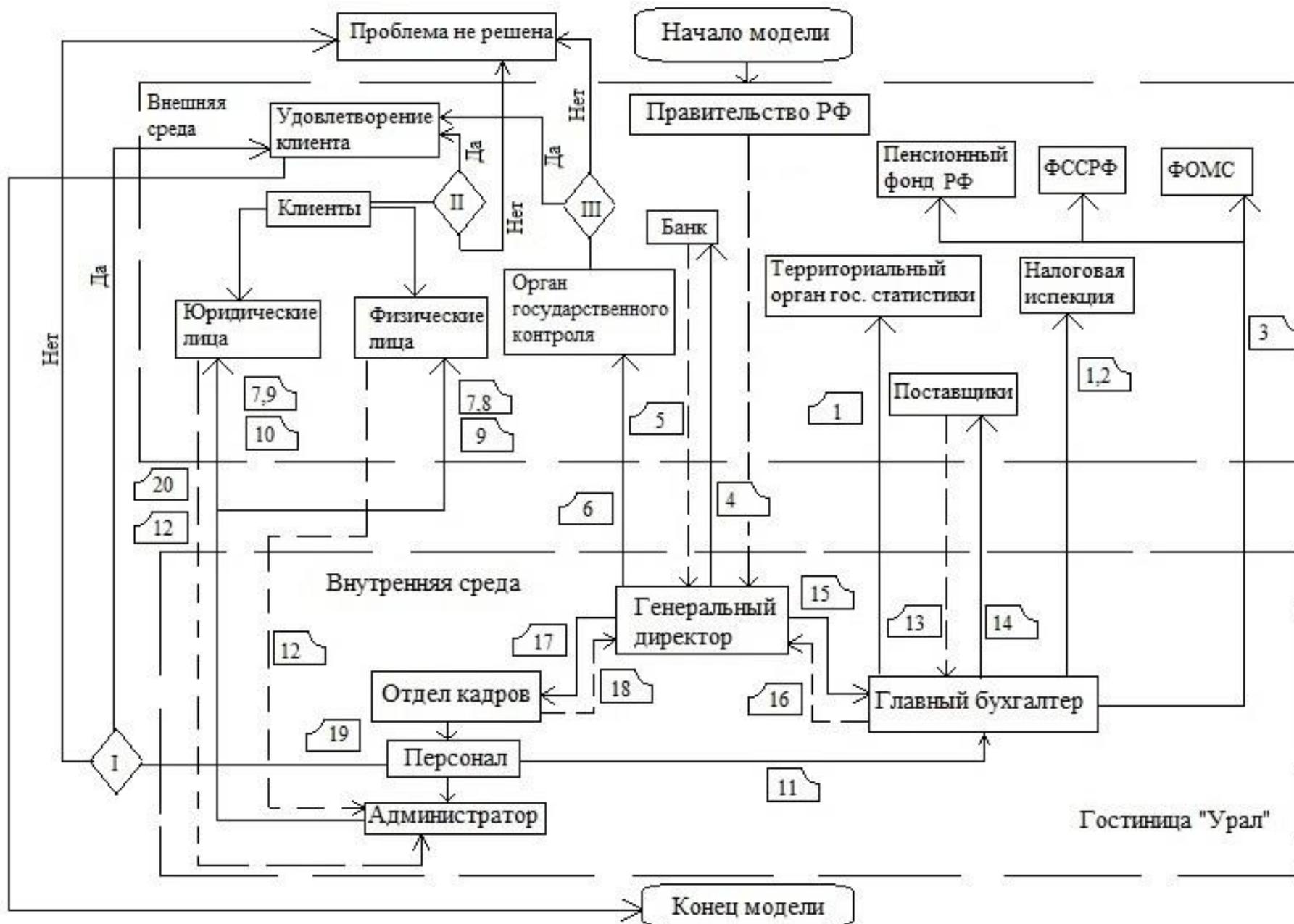


Рисунок 1 – Схема движения информационных потоков в управлении гостиницей

Для того чтобы рисунок был не сильно загроможден, взаимодействия участников схемы информационного потока и их функциональные обязанности обозначены цифрами, которые отображены в таблице 1 после рисунка. Так же были выделены проблемы в ходе составления схемы информационных потоков, которые так же имели свое отражение в таблице 2.

Таблица 1 – Документы, используемые для построения схемы движения информационных потоков в управлении гостиницей

| № | Документ | Примечание |
|----|-----------------------------|---|
| 1 | Финансовая отчетность | |
| 2 | Декларация | |
| 3 | Формы отчетности | Пенсионный фонд РФ: Форма РСВ-1 [7] |
| | | Фонд Социального Страхования РФ: Форма-4 ФСС [10] |
| | | Федеральный Фонд Обязательного медицинского страхования: приказ №35 от 02.03.2015 г. [6] |
| 4 | Выписки из бухгалтерии | |
| 5 | Договор | |
| 6 | ФЗ №294-ФЗ от 26.12.2008 г. | ФЗ о защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля [9] |
| 7 | Чек | Документ, подтверждающий пребывание в гостинице в конкретный период времени |
| 8 | Счет за проживание | |
| 9 | Анкета | Предоставляется гостям, для заполнения своих личных данных. Является конфиденциальной информацией. |
| 10 | Счет-фактура | Документ, требующий на место работы, для подтверждения проживания в гостинице |
| 11 | Приходный кассовый ордер | Документ, с помощью которого происходит оформление поступления денежных средств в кассу организации. Бланк приходного кассового ордера ПКО имеет унифицированную форму (№-КО-1) [5] |
| 12 | Паспорт РФ | |
| 13 | Счет | |
| 14 | Договор купли-продажи [1] | |
| 15 | Отчетные документы | |
| 16 | Финансовая отчетность | |
| 17 | Устав гостиницы | |
| 18 | Отчет о проделанной работе | |
| 19 | Трудовой договор | |
| 20 | Реквизиты организации | |

В таблице 2 рассмотрим проблемы, выделенные при рассмотрении схемы информационных потоков в управлении гостиницы. Так же в таблице представлены пути решения и улучшения результата взаимодействия контрагентов с гостиницей.

Таблица 2 - Анализ обнаруженных проблем, в процессе формирования движения информационных потоков в управлении гостиницей

| № | Проблема | Решение проблемы | Последствия, если не решать проблему |
|---------|---|--|---|
| I | Клиентоориентированность персонала | Обучение персонала с помощью создания программы обучения, привлечение специально обученных людей и прохождение дополнительных курсов | Отсутствие (потеря) клиентов, убытки гостиницы |
| II | Удовлетворение потребностей клиентов | Упрощение системы заселения, создания дополнительной бонусной программы и акций. Оплата услуг на сайте. Особый подход к каждому клиенту. Использование современных информационных ресурсов | Снижение заинтересованности в данной гостинице |
| II I | Прохождение проверки органами государственного контроля и надзора | Соответствие всем нормам и требованиям. Своевременно контролировать и решать все назревшие проблемы. Использование современных информационных ресурсов | Остаться без лицензии. Понижение звездности гостиницы |

Заключение

В результате составления схемы информационных потоков в управлении гостиницей, было обнаружено три проблемы, требующие своевременного решения:

1. Для клиентоориентированности персонала нужно своевременно обучать персонал с помощью создания программы обучения, привлечение специально обученных людей и прохождение дополнительных курсов.

2. Для удовлетворения потребностей клиентов нужно упрощать систему заселения, создавать дополнительные бонусные программы и акции. Создание услуги «оплата с сайта». Находить особый подход к каждому клиенту. Так же использовать современные информационные ресурсы.

3. Прохождение своевременных проверок органами государственного контроля и надзора.

Библиографический список

1. Кукрина К. Гостиницы: ошибки при заключении договоров // Аудит и налогообложение. - 2005. - №6. С.2-6.

2. Пономарева С.В., Каменских М.А. Информационные потоки регулирования деятельности технопарков на территории Российской Федерации // Инновационное развитие экономики: тенденции и перспективы: материалы I межд. науч.-практич. конф. (15 ноября 2012), ПНИПУ, 2012. С.315-320.

3. Пономарева С.В., Мельникова А.С. Предложения по решению проблем трансформации финансовых инструментов с помощью построения схемы информационных потоков // Управление экономическими системами: электронный журнал // №3 (51) // URL: <http://uecs.ru/finansi-i-kredit/item/2054-2013-03-26-07-51-25> (дата обращения: 15.11.2015 г.).

4. Пономарева С.В., Постников В.П. Трансформация и движение информационных потоков при планировании и исполнении бюджета Российской Федерации // Инновационное развитие экономики: тенденции и перспективы: материалы I межд. науч.-практич. конф. (15 ноября 2012), ПНИПУ, 2012. С.326-333.

5. Постановление Госкомстата РФ от 18.08.1998 N 88 (ред. от 03.05.2000) "Об утверждении унифицированных форм первичной учетной документации по учету кассовых операций, по учету результатов инвентаризации" // КонсультантПлюс URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_20359/ (дата обращения: 15.11.2015 г.).

6. Приказ ФФОМС от 02.03.2015 N 35 "О внесении изменений в Приказ Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 26 февраля 2014 года N 17 "Об утверждении формы отчетности" // КонсультантПлюс URL: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=EXP;n=614970> (дата обращения: 15.11.2015 г.).

7. РСВ // Министерство финансов РФ: Главбух URL: <http://www.glavbukh.ru/rubrika/160> (дата обращения: 15.11.2015 г.).

8. Савчишкина, Е.П. Информационное обеспечение управления развитием организаций сферы гостеприимства // Инженерный вестник Дона: электронный научно инновационный журнал. 2011. № 1. С.321-332.

9. Федеральный закон от 26.12.2008 N 294-ФЗ (ред. от 13.07.2015, с изм. от 03.11.2015) "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля" (с изм. и доп., вступ. в силу с 30.10.2015) // КонсультантПлюс URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_law_83079/ (дата обращения: 15.11.2015 г.).

10. Форма 4-ФСС // Министерство финансов РФ: Главбух URL: <http://www.glavbukh.ru/rubrika/159> (дата обращения: 15.11.2015 г.).